

TOIMINTA JA HALLINTO 2007:9

Kuluttajavalituslautakunta
Toimintakertomus 2006

**KULUTTAJAVALITUSLAUTAKUNTA
TOIMINTAKERTOMUS 2006**



KUVAILULEHTI

OIKEUSMINISTERIÖ

Julkaisun päivämäärä
15.3.2007

Tekijät (toimielimestä: toimielimen nimi, puheenjohtaja, sihteeri)		Julkaisun laji Toimintakertomus	
Kuluttajariitalautakunta (1.3.2007 lähtien)		Toimeksiantaja Oikeusministeriö	
		Toimielimen asettamispäivä	
Julkaisun nimi Kuluttajavalituslautakunta Toimintakertomus 2006			
Julkaisun osat			
Tiivistelmä			
<p>Toimintakertomus sisältää johdon katsauksen, tuloksellisuuden kuvauksen, toiminnan tulostulosten ja johtopäätökset sekä sisäisen valvonnan arviointi- ja vahvistuslausuman.</p> <p>Johdon katsauksen tarkoituksena on perehdyttää lukija lautakunnan toimintaan ja siinä tapahtuneisiin muutoksiin varainhoitovuoden aikana.</p> <p>Tuloksellisuuden kuvaus sisältää lautakunnan toiminnan tuloksellisuuden analysoinnin tunnuslukuineen ja suhteessa asetettuihin tavoitteisiin.</p> <p>Sisäisen valvonnan arviointi- ja vahvistuslausuma sisältää sektorin lausuman sisäisen valvonnan tilasta</p>			
Avainsanat: (asiasanat) kuluttajavalituslautakunta, toimintakertomus			
Muut tiedot (Oskari- ja HARE-numero, muu viitenumero) 1/57/2007			
Sarjan nimi ja numero Oikeusministeriön toiminta ja hallinto 2007:9		ISSN 1458-6436	ISBN 978-952-466-499-8 (nid.) 978-952-466-500-1 (PDF)
Kokonaissivumäärä 13	Kieli suomi	Hinta	Luottamuksellisuus julkinen
Jakaja Oikeusministeriö		Kustantaja Oikeusministeriö	

SISÄLLYSLUETTELO

1. JOHDON KATSAUS	3
2. TOIMINNAN VAIKUTTAVUUS	3
3. TOIMINNALLINEN TEHOKKUUS.....	4
<i>3.1. TOIMINNAN TALOUDELLISUUS JA TUOTTAVUUS</i>	<i>4</i>
4. TUOTOKSET JA LAADUNHALLINTA.....	4
<i>4.1. SUORITTEIDEN MÄÄRÄT JA AIKAANSAADUT JULKISHYÖDYKKEET.....</i>	<i>4</i>
<i>4.2. PALVELUKYKY SEKÄ SUORITTEIDEN JA JULKISHYÖDYKKEIDEN LAATU.....</i>	<i>5</i>
5. HENKISTEN VOIMAVAROJEN HALLINTA JA KEHITTÄMINEN.....	5
6. TILINPÄÄTÖSANALYYSI (TALOUSARVION TOTEUTUMINEN).....	7
7. SISÄISEN VALVONNAN ARVIOINTI- JA VAHVISTUSLAUSUMA.....	7

LIITTEET:

TOIMINTATILASTOT 2006

KULUTTAJAVALITUSLAUTAKUNNAN MENOT

1. Johdon katsaus

Kuluttajavalituslautakunnan keskeisenä tavoitteena on antaa kirjallisia ratkaisusuosituksia kuluttajien ja elinkeinonharjoittajien välisiin erimielisyyksiin sekä asuntokauppa- ja eräisiin muihin riitoihin asiantuntevasti, nopeasti ja taloudellisesti. Lautakunta pyrkii kuitenkin ennen kirjallisen ratkaisusuosituksen antamista mahdollisuuksien mukaan saattamaan osapuolet sovintoon keskenään.

Saapuneita valituksia oli noin 7 prosenttia enemmän kuin edellisellä vuonna. Koska päätettyjen asioiden määrä ei kasvanut samassa suhteessa, vireillä olevien asioiden määrä nousi 2,5 prosenttia.

Eniten valitettiin asuntokaupasta ja kiinteistönvälityksestä sekä autokaupasta. Rakentamista ja remontteja koskevien valitusten määrä kasvoi, samoin lisääntyivät kodin elektroniikkaa ja kodinkoneita koskevat valitukset. Vakuutuksia, autojen korjausta, puhelinpalveluja, valmismatkoja, henkilökuljetuksia ja huonekaluja koskevat valitukset vähentyivät, mutta ne olivat kuitenkin kymmenen isoimman valitusryhmän joukossa.

Vuonna 2007 suurimpien hyödykeryhmien ja valitusten kokonaismäärän ennustetaan edelleen nousevan. Uusina hyödykkeinä tulevat maaliskuun alusta huoneenvuokrasuhteita ja asumisoikeuden luovutusta koskevat asiat, kun lautakunnan toimivalta laajenee ja nimi muuttuu kuluttajariitalautakunnaksi.

Kuluttajavalituslautakunnan talous- ja henkilöstöhallinnon asiat hoidettiin huhtikuun alusta lähtien Hämeenlinnan palvelukeskuksessa. Palvelukeskuksen asiakkaaksi siirtyminen ei vastoin odotuksia ole vähentänyt lautakunnan talous- ja henkilöstöhallinnon työmäärää vaan pikemminkin lisännyt sitä.

Vuoden 2006 tavoitteet saavutettiin kiittävästi resurssipulasta huolimatta. Vuosi osoitti kuitenkin, että henkilöstön jaksamiseen on jatkossa kiinnitettävä erityistä huomiota. Vuoden aikana myös valmistauduttiin vuonna 2007 tapahtuvaan toimivallan laajennukseen, nimenmuutokseen ja muuttoon.

2. Toiminnan vaikuttavuus

Kuluttajavalituslautakunnan antamien, hakijalle myönteisten ratkaisusuositusten noudattamisasteen pitäisi olla 70-80 prosenttia. Lautakunta seuraa noudattamisastetta.

Hyvityssuosituksia annettiin 1 217 kpl. Noudattamisprosentti niistä suosituksista, joista oli saatu tieto, oli noin 77.

Kuluttajavalituslautakunta pyrkii vaikuttamaan sidosryhmiin ja yksittäisiin elinkeinonharjoittajiin tiedottamalla ratkaisuisistaan. Kuluttajavalistukseen vaikutetaan tiedottamalla ratkaisuisista muille kuluttajaviranomaisille sekä antamalla opastusta kuluttajaneuvojille.

Lautakunta on tiedottanut ratkaisuisistaan Kuluttajansuoja- ja Kuluttaja-lehdessä. Kuluttaja-lehdessä, jota julkaisee Kuluttajavirasto ja joka ilmestyy kahdeksan kertaa vuodessa, on jokaisessa numerossa osa Ratkaisuja riitoihin, jossa referoidaan lautakunnan

niitä ratkaisuja, joilla on tiedotusarvoa. Lehden numeroa kohden referaatteja on 6-7. Kuluttajansuoja-lehdessä on julkaistu referaatteja ratkaisuksista. Ratkaisuja julkaistaan myös lautakunnan Internet-sivuilla.

Lautakunnan henkilökunta on ollut kouluttajana Kuluttajaviraston syksyisin ja keväisin järjestämällä kuluttajaneuvojien koulutus- ja neuvottelupäivillä. Kuluttajaneuvojien puhelin- ja sähköpostikyselyihin vastataan päivittäin.

3. Toiminnallinen tehokkuus

3.1. Toiminnan taloudellisuus ja tuottavuus

Kuluttajavalituslautakunnalla oli käytettävissään 1 629 739 euron määräraha, josta 1 516 000 euroa oli myönnetty vuodelle 2006 ja 113 639 euroa oli edelliseltä vuodelta siirtynyttä määrärahaa. Käyttö oli yhteensä 1 558 917 euroa, josta palkkausmenojen ja palkkioiden osuus oli 85,51 prosenttia (1 333 060 euroa).

Lopputuotteet ovat päätetyt valitukset. Jos muuta toimintaa ei oteta lukuun, yhden päätetyn valituksen hinta oli 391,98 euroa. Lautakuntaan tulevat valitukset voivat tulla tapauksesta riippuen käsitellyksi sovintomenettelyssä, yksinkertaisessa menettelyssä, jaostokäsittelyssä tai täysistuntokäsittelyssä. Yksinkertaisessa käsittelyssä ratkaistiin noin 19 prosenttia (755 kpl) päättyneistä valituksista. Tällä tavoin ratkaistujen asioiden osuus kaikista päättyneistä kasvoi edelliseen vuoteen verrattuna kahdeksalla prosenttiyksiköllä.

Sovintojen, joihin lasketaan myös valituksesta luopuminen, määrä oli 1240 kpl ja osuus päättyneistä valituksista on 31 prosenttia, 7 prosenttia vähemmän kuin edellisellä vuonna.

Kustannukset on laskettu jakamalla toteutuneet menot päättyneiden valitusten lukumäärällä.

Vuosi	Lopputuotteita kpl	Kustannukset euroa/lopputuote	Lopputuotteita kpl/htv
2002	3 294	431,22	117
2003	3 566	446,70	127
2004	3 982	443,09	142
2005	3 404	459,37	117
2006	3 977	391,98	132

Yksikkökustannuksiin sisältyvät siis myös muista tehtävistä kuin valitusten ratkaisemisesta aiheutuneet menot. Näitä ovat hallinto, tiedotus, lausunnot, neuvonta ja koulutus.

4. Tuotokset ja laadunhallinta

4.1. Suoritteiden määrät ja aikaansaadut julkishyödykkeet

Lautakunta ei voi vaikuttaa saapuvien valitusten määrään. Valituksia saapui 2006 4 059 kappaletta. Tiedusteluiksi kirjattuja kyselyjä saapui yleisöltä 17 kappaletta.

Vuonna 2006 saapuvien valitusten määräksi ennustettiin noin 3 800, mikä oli 259 toteutunutta vähemmän. Päätettävien asioiden määrällisenä tavoitteena oli 3700, mikä ylitettiin (toteutunut määrä 3977). Saapuneiden valitusten määrä lisääntyi vuoteen 2005 verrattuna noin 7 prosentilla. Asuntokauppaosastolle saapui vuonna 2006 17,6 prosenttia (saapuneita yhteensä 615 kpl, 2005 523 kpl) enemmän ja yleiselle osastolle 5,5 prosenttia (saapuneita 3444 kpl, 2004 3263 kpl) enemmän valituksia kuin vuonna 2005.

Määrälliset tavoitteet saavutettiin. Lautakunnan työtilannetta ei kuitenkaan voi pitää edes tyydyttävänä, koska valituksia päätettiin 82 kpl vähemmän kuin niitä saapui, joten ruuhka kasvoi entisestään. Esittelijöitä oli 14, joten päätettyjen asioiden määrä esittelijää kohti oli 284, tästä sivutoimisten esittelijöiden esittelemiä oli 484 asiaa. Esittelijää kohden ratkaistiin 249 asiaa. Jos sivutoimisten esittelemät aisat vähennetään, päätettyjen asioiden määrä esittelijää kohden on 229. Jos saapuvien valitusten määrä pysyy suunnilleen ennallaan tai, mikä on todennäköisempää, lisääntyy, ruuhkat jatkavat kasvuaan.

4.2. Palvelukyky sekä suoritteiden ja julkishyödykkeiden laatu

Käsittelyaikatavoite kaikkien käsiteltyjen valitusten osalta oli keskimäärin 12 kuukautta asuntokauppa-asioissa ja 9 kuukautta muissa asioissa. Käsittelyajat olivat 10,9 kuukautta asuntokauppa-asioissa ja 8,3 kuukautta muissa asioissa. Kaikkien valitusten keskimääräinen käsittelyaika oli 8,6 kuukautta.

Yksityiskohtaisemmin käsittelyajat olivat yleisellä osastolla yksinkertaisessa menettelyssä ratkaistuilla 8,5 kuukautta ja jaostokäsittelyssä ratkaistuilla 12,3 kuukautta, asuntokauppaosastolla yksinkertaisessa menettelyssä ratkaistuilla 10,6 kuukautta ja jaostokäsittelyssä ratkaistuilla 13,2 kuukautta.

Lautakunnan puheenjohtaja on tarkastanut kaikki jaostopäätökset ja ottanut täysistuntoon ne, joilla on ollut periaatteellista merkitystä tai jotka lautakunnan ratkaisukäytännön yhtenäisyyden vuoksi on ollut syytä käsitellä täysistunnossa.

5. Henkisten voimavarojen hallinta ja kehittäminen

Lautakunnalla on 2006 ollut puheenjohtaja, joka johtaa lautakunnan toimintaa ja pääsihteeri puheenjohtajan sijaisena sekä nuorempi pääsihteeri avustajana hallintoa koskevissa tehtävissä. Puheenjohtaja oli virkavapaalla 1.1.2006 – 28.2.2006.

Jaostoja on yleisellä osastolla kymmenen ja asuntokauppaosastolla kolme. Jaostoissa, joissa ratkaisusuositukset päätetään, on sivutoiminen puheenjohtaja ja neljä sivutoimista jäsentä. Jaostoilla ratkaistavat asiat esittelevät ylitarkastajat ja esittelijät. Tarkastajat ja toimisto- ja osastosihteerit osallistuvat valitusasioiden selvittämiseen. Kummallakin osastolla on oma täysistuntonsa, joille valitusasiat esittelee pääsihteeri tai

nuorempi pääsihteeri. Pääsihteeri toimi puheenjohtajan sijaisena tämän virkavapauden aikana, jolloin täysistunnoilla esittelivät ryhmien vetäjät oman ryhmänsä jaostojen asiat. Täysistunnoissa on puheenjohtaja, sivutoiminen varapuheenjohtaja ja seitsemän sivutoimista jäsentä.

Henkilökunta oli jaettu neljään ryhmään: hallinto-, tavara-, yleisten sopimusehtojen ja asuntoryhmään.

Tavoitteena vuodelle 2006 oli

- laatia oikeusministeriön hallinnonalan henkilöstöstrategian mukainen henkilöstösuunnitelma

Henkilöstösuunnitelmaa ei ole laadittu.

- käydä tulos- ja kehityskeskustelut

Tulos- ja kehityskeskustelut on käyty.

- osallistua OM:N hallinnonalan työhyvinvointikyselyyn

Työhyvinvointikyselyä ei ole tehty.

- poislähtevän työntekijän täyttää Webropol-selaimella tehtävä lähtökysely

Lähtökyselyä ei ole täytetty.

- seurata henkilöstön kouluttamiseen käytettyjen päivien lukumäärää

Henkilöstön kouluttamiseen käytettiin 105 päivää. Kustannukset henkilöä kohden olivat 166 euroa.

Työn kuormittavuudesta johtuva henkilöstön väsyminen oli selvästi havaittavissa.

Lisäksi:

- Henkilöstön lukumäärä vuoden aikana oli 34 ja henkilötyövuosien määrä 29,9.
- Keski-ikä oli 45,6 vuotta.
- Naisia oli 20 (58,8 %) ja miehiä 14 (41,2 %).
- Koulutustasoindeksi naisilla oli 5,1 ja miehillä 6,8.
- Henkilöstöstä vakinaisia oli 26 eli 82,4 %, naisia 18 (52,9 %) ja miehiä 10 (29,4 %).
- Osa-aikaisia oli yksi (n).
- Kokonaistyövoimakustannukset olivat 472 000 euroa.
- Tehdyn työajan osuus säännöllisestä työajasta oli 84,5 % ja palkkasummasta 87,7 %.
- Välilliset työvoimakustannukset olivat 140 000 euroa, osuus tehdyn työajan palkoista 42,2 %.
- Sairauspoissaoloja oli 11,8 päivää/htv
- Työterveyshuollon kustannukset henkilötyövuotta kohden olivat noin 597 euroa.

6. Tilinpäätösanalyysi (talousarvion toteutuminen)

Lautakunnan menot vähenivät. Tietotekniikka hoidettiin oikeusministeriön kautta diaaria ja Internet-sivujen päivitystä lukuun ottamatta. Palkkausmenot olivat edellistä vuotta suuremmat, mutta muut kulutusmenot pienenevät.

7. Sisäisen valvonnan arviointi- ja vahvistuslausuma

Kuluttajavalituslautakunta on pieni yksikkö, joten talouden ja omaisuuden seurannassa ei ole ollut ongelmia. Laskujen käsittelyn oikeellisuus on varmistettu määräämällä asiatarkastajat sekä hyväksyjät asianmukaisessa järjestyksessä. Väärinkäytöksiä ei ole havaittu. Sisäinen valvonta ja riskienhallinta täyttää vaatimukset.

Helsingissä 28 päivänä helmikuuta 2007

Pauli Ståhlberg
Puheenjohtaja

LIITTEET Toimintatilastot 2006
Kuluttajavalituslautakunnan menot 2006